

أثر التكوين على أداء الموارد البشرية the impact of the training on the performance of the human resources

بوبكر عبد الباقي¹

Boubekeur abdelbaki¹

¹ جامعة عبد الحميد بن باديس (الجزائر)، Abdelbaki.boubekeur.etu@univ-mosta.dz

تاريخ الاستلام: 2022-4-06 تاريخ القبول: 2022-7-23 تاريخ النشر: 2022-9-21

ملخص:

ينصب اهتمام المؤسسات الاقتصادية على الموارد البشرية والاستثمار فيها، كونها العنصر المحرك والمتحكم في باقي الموارد. لذلك فهي تسعى جاهدة لتطوير قدراتها ومهاراتها وتجديد أفكارها ومعارفها من خلال التكوين، ومن هذا المنطلق تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر التكوين على أداء الموارد البشرية عامة وبالصندوق الوطني للتأمين عن البطالة خاصة، وقد اعتمدنا على الاستبانة لجمع البيانات، وتوصلنا بعد تحليل النتائج واختبار الفرضيات إلى أن التكوين له دور بارز في الرفع من أداء الموارد البشرية.

كلمات مفتاحية: التكوين، الموارد البشرية، الأداء

تصنيفات JEL : J24 , M53, P17

Abstract:

The interest of economic institutions is focused on human resources and investment in them, as they are the driving and controlling element in the rest of the resources. Therefore, it strives to develop its capabilities and skills and renew its ideas and knowledge through training. From this point of view, this study aims to know the impact of training on the performance of human resources in general and the National Unemployment Insurance Fund in particular, we relied on a questionnaire to collect data, and after analyzing the results and testing hypotheses, we concluded that training has a prominent role in raising the performance of human resources.

Keywords: Training, human resources, the performance.

JEL Classification Codes: J24 , M53, P17

¹ المؤلف المرسل: بوبكر عبد الباقي، الإيميل: Abdelbaki.boubekeur.etu@univ-mosta.dz

1. مقدمة:

شهد العالم خلال العقدین الماضیین مرحلة تطور سريعة، ما جعل المؤسسات تتسارع لمواكبة هذا التطور، فانصب اهتمامها على الموارد البشرية باعتبارها عنصرا هاما ومحورا رئيسيا في مواجهة تحديات هذا العصر ومتغيراته المتلاحقة ومواكبة التطورات المتسارعة في شتى الميادين بعدما تأكد عدم جدوى امتلاك الموارد المالية لوحدها، وأن بقاء المؤسسات واستمراريتها في ظل المنافسة العالمية الكبيرة يتوقف على مدى فاعلية ومهارة العاملين في أداء أعمالهم، فالعنصر البشري يعتبر من أهم العناصر إن لم يكن أهمها في نجاح أعمال المؤسسات فقد كان وما يزال العامل الأساسي في التخطيط والتنظيم والعمل والإنتاج، وعليه فهو العنصر الوحيد في العملية الإنتاجية الذي لا يمكن أن يستبدل أو يحل محله ابتكار تكنولوجي، إلا أنه يبقى ذو مكانة إدارية لا يمكن تعويضه، وعليه فإن الحصول على المورد البشري المؤهل لا يكفي لبقاء واستمرار المؤسسات بل لا بد من توجيهه وتنميته بصورة مستمرة والعمل على تحسين أدائه، ومن بين الأساليب المستخدمة، لذلك تلجأ بعض المؤسسات الاقتصادية إلى استعمال العديد من الأساليب للرفع من كفاءة موظفيها وذلك عن طريق عدة أدوات ومن بينها أداة التكوين التي تكسب الفرد المعارف والمهارات والقدرات والأفكار وذلك لأداء عمل معين أو بلوغ هدف محدد حاليا أو مستقبلا.

ومن هذا المنطلق فقد ارتأينا من خلال دراستنا هذه طرح الإشكالية التالية: ما أثر التكوين على أداء الموارد البشرية؟

وللإجابة عن الإشكالية تمت صياغة الفرضيات الآتية:

- ليس للتكوين أي أثر على أداء الموارد البشرية.
- للتكوين أثر إيجابي ويرفع من أداء الموارد البشرية.

نظرا لطبيعة الموضوع، تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجزء النظري لضبط الإطار المفاهيمي لموضوع الدراسة، أما في الجزء التطبيقي فتم اعتماد المنهج التحليلي حيث قمنا بجمع معلومات حول الموضوع من خلال توزيع الاستبيان على مجموعة من عمال بالصندوق الوطني للتأمين عن البطالة وتحليل النتائج باستخدام الأشكال البيانية وذلك بإسقاط الجانب النظري على الواقع، بغرض نفي أو إثبات صحة الفرضيات المطروحة للإجابة على إشكالية الدراسة. وقد تم تقسيم الدراسة إلى قسمين: أولهما خصص للإطار النظري المتضمن مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بالتكوين، أداء الموارد البشرية، وكذا دور التكوين في ترقية أداء الموارد

البشرية. وثانيهما خصص للإطار التطبيقي المتضمن أثر التكوين على أداء الموارد البشرية بالصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

II. الدراسة النظرية:

1- التكوين

1.1. مفهوم التكوين: هناك عدة تعريفات للتكوين نذكر منها:

- التكوين هو "تزويد الأفراد بالمعلومات والحقائق الأساسية عن الأعمال المسندة إليهم، وأساليب تنفيذها، وإعطائهم الفرص لاختبار معلوماتهم ووضعها موضع التطبيق وذلك لاكتساب المهارات، والخبرات التطبيقية اللازمة". (الحري، 2014، صفحة 107)
- التكوين هو "عملية منظمة تهدف إلى تنمية مهارات وقدرات الفرد وزيادة معلوماته لتمكينه من أداء وظيفته، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة التي يعمل فيها". (أبو شيخة، 2013، صفحة 388)

- التكوين هو "عملية منظمة ومستمرة والتي يمكن من خلالها نقل المعارف والمهارات والاتجاهات المرغوبة للمتكون". (براف وعامر، 2019، صفحة 441)

2.1. أهداف التكوين: يهدف التكوين إلى تحقيق مجموعة من المزايا والأهداف نورد أهمها فيما يلي: (عشوي، 2015، الصفحات 137-138)

1.2.1. بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين نوعية الإنتاج وكمه.
- تقليص التكاليف من خلال التحكم في الأساليب والتقنيات المستخدمة في العملية الإنتاجية، إذ كلما اكتسب العامل معارف ومهارات جديدة كلما نقصت أخطاؤه، وزادت انتاجيته كما ونوعا.
- تحسين المعارف والمهارات الخاصة بجميع الأنشطة داخل المؤسسة.
- تخفيض الحوادث وإصابات العمل عن طريق استخدام أنجع الطرق والوسائل.

- تحسين ربحية ومردودية المؤسسة.

2.2.1. بالنسبة للأفراد

- يقدم التكوين للأفراد معلومات وأفكار جيدة عن كيفية تحسين مهاراتهم.
- يفتح المجال للفرد نحو الترقية والتقدم وشغل مناصب أحسن.

- يساعد العمال على اتخاذ القرارات الأحسن كما من شأنه أن يزيد في قابليتهم ومهاراتهم في حل مختلف المشاكل التي قد تظهر في بيئة العمل.
 - يزيد في الرضا الوظيفي لدى الأفراد.
 - إن التكوين من شأنه التقليل من أخطاء العاملين وكذا حوادث العمل، وهذا من شأنه طبعاً تدنية التكاليف سواء ما تعلق منها بإنتاجية العامل، وتفادي تعويض العمال في حالة تعرضهم لحوادث مهنية.
 - يقلل من دوران العمل نتيجة لزيادة الاستقرار والثبات في حياة العاملين ورغبتهم في خدمة المؤسسة التي ينتمون إليها والإخلاص لها.
- 2.أنواع التكوين: يتخذ التكوين صوراً وأنواعاً مختلفة تتشابه في الأسلوب والهدف حسب المواقف التكوينية، ويمكن تصنيف البرامج التكوينية كما يلي: (أبو شندي، 2015، الصفحات 47-42)

1.2. من حيث عدد الأفراد

- 1.1.2. التكوين الفردي: ويكون ذلك عندما تكون العملية التكوينية على أفراد معينين، بحيث يكون تكوين كل فرد على حدة، وقد يتم ذلك بعد التعيين مباشرة.
- 2.1.2. التكوين الجماعي: ويكون لمجموعات العمل التي تشترك معاً في إنجاز مهام محددة، أو من يشتركون في نفس الحاجات التكوينية.
- 2.2. من حيث المكان: ويشمل التكوين في مكان العمل وهو الشائع عند معظم المؤسسات. وتكوين خارج مكان العمل ضمن برامج خاصة تجريها جهات خارجية حسب اتفاقية مبرمة مع المؤسسة. وللإشارة أن بعض المؤسسات التي لها أريحية مالية، تجدها تستثمر أكثر في موردتها البشري، فتوفر له بذلك تكوين في مكان العمل وخارجه سعياً منها لحصول العامل على أنجع تكوين يعود بالفائدة على المؤسسة في الأخير.
- 3.2. من حيث الهدف: ويشمل:

- أ- تكوين لتجديد المعلومات.
- ب- تكوين المهارات: لتزويد العمال بالمهارات والأساليب الإدارية الحديثة لزيادة فاعليتهم وأدائهم.
- ت- إكساب الاتجاهات: يهدف إلى تغيير وجهات النظر والاتجاهات التي يتبعها العمال في أداء أعمالهم وزيادة قدراتهم على التخطيط والاتصال واتخاذ القرارات.

ث- تكوين للترقية: تزويد العامل بالمعلومات والمعارف التي يتطلبها منصبه الجديد، مما يتيح له التكيف مع المهام الجديدة المطلوبة منه، فيؤديها بكل سهولة.

4.2. من حيث الزمن: ويشمل:

- 1.4.2. التكوين قبل الخدمة: وتشمل جميع الدورات التكوينية التي حضرها الفرد قبل استلامه العمل. ويتمثل في "إعداد الفرد إعدادا علميا وعمليا سليما يؤهلهم للقيام بالأعمال التي ستوكل إليهم عند الالتحاق بوظائفهم، وخلال فترة التكوين هذه يتعرف المتكون على احتياجات وقوانين الوظيفة التي سيشغلها حتى يتمكن من الإحاطة بوظيفته وبالتالي انتظامه في العمل". (لوح ودواح، 2020، صفحة 296)

- 2.4.2. التكوين بعد الخدمة: وفيه يتلقى العامل الجديد التعليمات والتوجيهات التي تبين له طريقة العمل من قبل رئيسه أو زملائه.

3. خطوات التكوين: يشمل التكوين الخطوات التالية: (حمود و الخرشة، 2013، صفحة 130)

- تحديد احتياجات التكوين.
- تحديد الأهداف المطلوبة لبرنامج التكوين.
- وضع محتوى برنامج التكوين وإعداد المواد التكوينية.
- اختيار الأساليب والتقنيات السمعية والبصرية المناسبة.
- تهيئة التسهيلات لعملية التكوين.
- استقطاب المتكونين الأقوياء، وهنا للمؤسسة الخيار حسب مواردها المالية، إذ بإمكانها الاستعانة بمتكونين من خارج المؤسسة، أو الاكتفاء بمتكونين من داخل المؤسسة.
- إعداد الموازنة (الموارد المالية) اللازمة للبرنامج.
- إعداد الجدول الزمني للتكوين.

4. أداء الموارد البشرية

1.4. مفهوم أداء الموارد البشرية: أولا فيما يخص الموارد البشرية فيمكن تعريفها على أنها "مجموعة من الأفراد والجماعات التي تكون المنظمة في وقت معين، ويختلف هؤلاء فيما بينهم

من حيث تكوينهم، سلوكهم، ووظائفهم". (قوبع، 2022، صفحة 471)، أما عن أداء الموارد البشرية فقد تعددت التعاريف المقدمة، نذكر أهمها فيما يلي:

- أداء الموارد البشرية هو "المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله، من حيث كمية وجودة العمل المقدمة من طرفه". (مانع، 2015، صفحة 108)
- يشير أداء الموارد البشرية إلى "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة". (عدمان و قاسم، 2020، صفحة 202)

2.4. محددات أداء الموارد البشرية:

تتمثل المحددات في العناصر التي من شأنها عادة التأثير على الأداء، وتنقسم هذه المحددات من حيث علاقتها بالفرد أو مدى السيطرة عليها إلى قسمين، قسم يتمثل في المحددات التي ترتبط بالفرد ويطلق عليها محددات داخلية، وقسم ثاني يتعلق بالبيئة المحيطة وسميت بالمحددات الخارجية، وفيما يلي أهم هذه المحددات: (بن يحي، 2015، الصفحات 258-259)

1.2.4. المحددات الداخلية: تتكون من العناصر التالية:

- أ- الجهد: يشير إلى الطاقة العقلية والجسمانية المبذولة من طرف الفرد لأداء الوظيفة، من أجل بلوغ أعلى معدلات عطاء في مجال عمله.
- ب- القدرات: يقصد بها الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة، كالقدرة وسرعة البديهة والتي لا بد من توافرها فيمن يقوم بوظيفة ما، وهي تؤثر مباشرة في الأداء. ومن أهم العوامل المؤثرة على قدرات الأفراد: التعليم، التكوين، الخبرة المهنية.
- ت- إدراك الدور: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد فيه الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، حيث يتحدد أداء الفرد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها، ويتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم. وللإشارة أن إدراك الفرد لدوره يتأثر بعاملين أساسيين هما غموض الدور وصراع الدور.

2.2.4. المحددات الخارجية: هناك عناصر خارجية تؤثر على الأداء بحيث تكون خارجة عن سيطرة الفرد، وهي كالتالي:

- أ- متطلبات العمل: يشتمل على العديد من العناصر، الطرق والمعدات والأدوات المعتمد عليها في إنجاز الفرد لمهامه، بالإضافة إلى الواجبات والمسؤوليات والتوقعات المأمولة منه.

ب- البيئة التنظيمية: هناك من يرى للبيئة التنظيمية على أنها البيئة الداخلية التي يعمل الفرد في إطارها، وتعتبر البيئة التنظيمية كوسيط بين الرضا عن العمل والأداء، فتوفر بيئة تنظيمية ايجابية تؤدي إلى مستوى رضا مرتفع، مما يتيح مستويات أداء مرتفعة.

ت- البيئة الخارجية: من بين العوامل التي تؤثر على أداء الفرد البيئة الخارجية، والتي تتضمن العديد من العوامل كالمنافسة الخارجية، انخفاض الرواتب والحوافز والمكافآت واختلاف الرتب الوظيفية من مؤسسة إلى أخرى، زيادة المنافسة في المنطقة التجارية التي تنشط فيها المؤسسة، بالإضافة إلى عوامل أخرى كلها ستؤثر إما بالإيجاب أو بالسلب على أداء الفرد، فيتحسن بذلك أدائه أو ينخفض.

كما أن هناك محددات أخرى تؤثر على أداء الموارد البشرية، نذكرها على النحو التالي: (خميلي، 2014، صفحة 72)

- غياب الأهداف المحددة: فالمؤسسة التي لم تحدد أهدافها ولم تعد مسبقا خططا مفصلة عن كيفية إدارة مواردها، لن تتمكن من قياس وتقييم أدائها ولا أداء مواردها البشرية، لأنها لم تحدد مسبقا معايير الإنتاج والأداء الجيد. فيصعب عليها بذلك الحكم على أداء الفرد إن كان جيدا أو ضعيفا.
- عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم إشراك العاملين في الإدارة وصنع القرار يجعلهم ينظرون لأنفسهم أنهم مجرد أدوات لتحقيق أهداف الإدارة العليا، شأنهم شأن عوامل الإنتاج الأخرى، وهذا ما يضعف دافعيتهم للعمل وبالتالي يضعف أدائهم.
- مشكلات الرضا الوظيفي: إن عدم تحقيق العامل للرضا الوظيفي، يتولد عنه كثرة التذمر والملل، وبالتالي عدم الإقبال على إنجاز المهام المطلوبة منه، ما ينجر عنه ضعف في الأداء.
- التسبب الإداري: ونعني به إهدار أوقات العمل في أمور غير منتجة، بحيث يضمن هنا العامل أجره المادي ولكن دون تحقيق إنتاجية، وهذا ما يشكل عبء مالي تتحمله المؤسسة ما ينعكس سلبا على أرباحها.

5. دور التكوين في ترقية أداء الموارد البشرية

1.5. علاقة التكوين بأداء الموارد البشرية: تبرز العلاقة بين التكوين وأداء الموارد البشرية كما يلي: (عمر بلخير، 2009، الصفحات 38-39)

- يعتبر التكوين آلية لتطوير وتحسين الأداء الفعلي للموارد البشرية للوصول إلى مستوى الأداء المستهدف (المخطط) كما تحدده خطط الأداء.
- يكون اختيار التكوين لتحقيق التطوير والتحسين المرغوب في ضوء التحقق من فجوة الأداء ومصادرها والعوامل المؤثرة فيها، وبعد استعراض مختلف الآليات والمداخل التي يمكن استخدامها للوصول إلى مستوى الأداء الذي ترغب في تحقيقه المؤسسة، سواء في المدى الزمني القصير أو الطويل.
- يتم استخدام التكوين في إطار كونه في "حزمة" متكاملة من أدوات التطوير والتحسين، وهنا نتعامل مع مجمل أطراف الأداء وليس مع المورد البشري فقط.

2.5. أثر التكوين على أداء الموارد البشرية: للتكوين تأثيرات متعددة على أداء العاملين نبرز أهمها فيما يلي: (بوقطف، 2014، صفحة 94)

- رفع مستوى الأداء وتحسينه من الناحية الكمية والنوعية.
- تقوية العلاقات الإنسانية بين الأفراد وتطوير اتجاهاتهم.
- تنمية شعور العاملين بالانتماء والولاء للمنظمة.
- تخفيض معدلات كل من الغياب ودوران العمل.
- توعية العاملين بأهمية التكوين، وإكسابهم القدرة على البحث عن الجديد والمستحدث في شتى مجالات العمل. مما يجعلهم يبذلون قصارى جهدهم لاستغلال الدورات التكوينية.
- للتكوين دور في ربط أهداف الأفراد العاملين بأهداف المؤسسة وخلق اتجاهات ايجابية داخلية وخارجية لصالح المؤسسة، كما يساعد في انفتاحها على العالم الخارجي وتوضيح السياسات العامة لها مما يساعد الأفراد في تحسين فهمهم للمؤسسة واستيعابهم لدورهم فيها وبالتالي المساهمة في تحسين أدائهم.
- المساعدة في تجديد وإثراء معلومات الأفراد وحل مشاكلهم في العمل وتحسين قراراتهم، بالإضافة لتطوير مهارات الاتصال في جميع المستويات.
- تطوير أساليب التفاعل الاجتماعي بين الأفراد في المؤسسة.
- تطوير إمكانيات الأفراد لقبول التكيف مع المتغيرات الحاصلة.

- توثيق العلاقة بين الإدارة والأفراد العاملين بها.

III. الدراسة الميدانية:

1. مقدمة

بعد عرض الجانب النظري المتمثل في المفاهيم العامة لمتغيرات الدراسة المكونة من التكوين وأداء الموارد البشرية والعلاقة النظرية بينهما كتابع ومستقل، سنحاول في هذا الجزء من الدراسة إسقاط ما هو نظري على واقع إدارة الموارد البشرية، وتمت الدراسة عن طريق الاستبانة التي كانت الوسيلة الأساسية في جمع البيانات ومعلومات الدراسة، بهدف التأكد من فرضيات البحث، تم تصميم استمارة تتضمن استبيان ووزعناها على عينة عشوائية من العاملين في الصندوق محل الدراسة وتحتوي الاستبانة على قسمين، القسم الأول يتضمن البيانات الشخصية، أما القسم الثاني يضم 20 فقرة والتي بدورها قسمناها على أربعة محاور تتعلق بمتغيرات الدراسة.

2. مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

1.2. مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عناصر المشكلة أو الظاهرة، ومن خلال دراستنا فإن مجتمع الدراسة يتكون من مجموع العاملين باختلاف جنسهم ومراتبهم الإدارية في المؤسسة محل الدراسة، المتمثلة في وكالات الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

2.2. عينة الدراسة: بهدف إجراء الدراسة تم توزيع استبيان عن طريق البريد الإلكتروني على مجموعة من أفراد مجتمع الدراسة حيث تم اختيارهم عشوائيا وبدون تحيز والبالغ عددهم: 200 عامل، وتمكننا من استرجاع 178 رد على الاستبيان أي ما يعادل نسبة 89%، وبعد فحصها والتدقيق فيها كانت كل الاستبانات صالحة للتحليل.

3. عرض ومناقشة النتائج واختبار الفرضيات

من خلال الاستبانة وهي الأداة التي اعتمدنا عليها في جمع المعلومات حول عينة الدراسة والمتكونة من قسمين، قسم أول كما أسلفنا تم من خلاله التعرف على الخصائص الشخصية لعينة الدراسة، أما القسم الثاني فقد جمعنا بيانات متعلقة بمحاور ومتغيرات الدراسة، وسنتطرق لتصنيف وعرض نتائجها كما يلي:

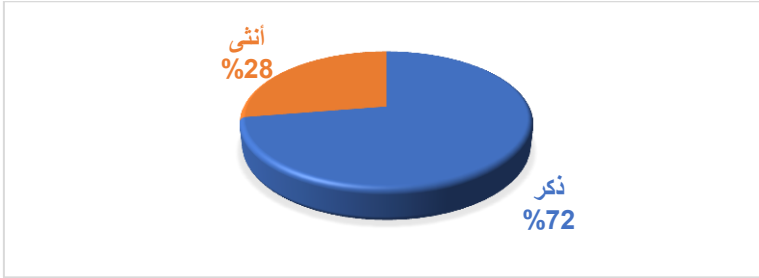
1.3. عرض نتائج القسم الأول (البيانات الشخصية)

حتى يتسنى لنا التعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة والتي يمكن أن تساعدنا في تحليل نتائج الدراسة، قمنا بإدراج قسم يتضمن البيانات الشخصية للفرد والمتمثلة في 05 خصائص (الجنس، العمر، المستوى العلمي، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة المهنية).

1.1.3. توزيع العينة حسب الجنس

تتكون عينة الدراسة من الجنسين (ذكور، إناث) ويتضح توزيع العينة حسب هذا المعيار من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم 01: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



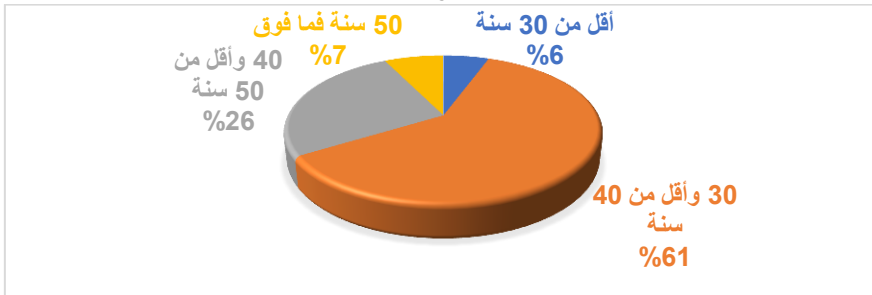
المصدر: من إعداد الباحث بناء على ردود العينة على الاستبيان

من خلال الشكل رقم 01 يتضح لنا أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور بنسبة 72,5 % أما فيما يخص الإناث فهي قليلة مقارنة بالذكور بنسبة 27,5 % من مجموع أفراد عينة الدراسة.

2.1.3. توزيع العينة حسب العمر

من خلال ما تم جمعه من بيانات حول العينة وتصنيفها حسب الفئة العمرية يتضح لنا توزيع العينة من الشكل الموالي:

الشكل رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر



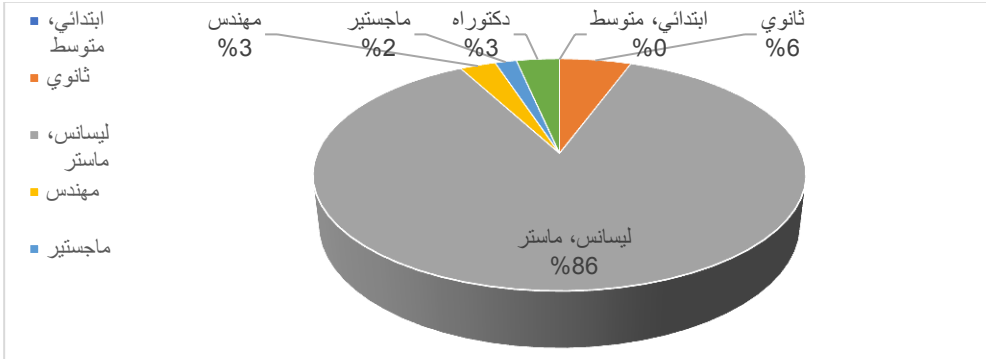
المصدر: من إعداد الباحث بناء على ردود العينة على الاستبيان

يتبين أن عينة الدراسة تتكون من مختلف الفئات العمرية إلا أن الفئة العمرية 30 وأقل من 40 سنة بلغت أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة بنسبة 60,7%، وتليها الفئة العمرية من 40 وأقل من 50 سنة بنسبة 26,4% وتليها الفئة العمرية أكبر من 50 سنة بنسبة 7,3% في حين أن الفئة العمرية أقل من 30 سنة فهي بنسبة ضئيلة وبلغت 5,6%.

3.1.3. توزيع العينة حسب المستوى العلمي

من خلال ما تم جمعه من بيانات حول العينة وتصنيفها حسب المستوى العلمي يتضح لنا توزيع العينة من الشكل الموالي:

الشكل رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي



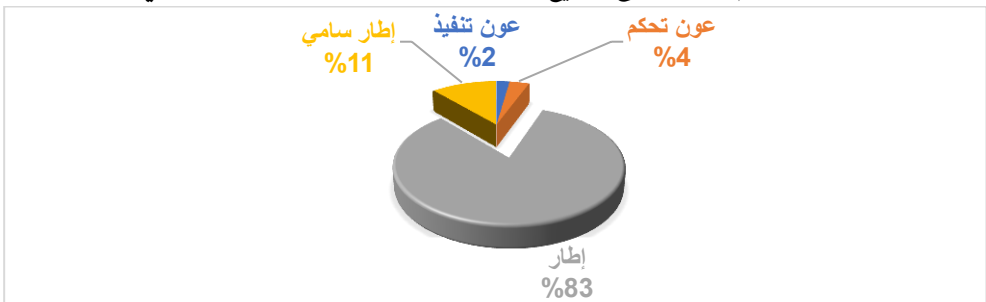
المصدر: من إعداد الباحث بناء على ردود العينة على الاستبيان

يلاحظ من خلال الشكل (3) أن الأغلبية الساحقة من أفراد العينة المدروسة هم من حاملي شهادات جامعية، إذ كانت الحصة الأكبر لأصحاب ليسانس وماستر بنسبة تفوق 86 %، لتلها فئة حاملي شهادة الدكتوراه بنسبة 3,4 %، أما المهندسين وأصحاب الماجستير فقد بلغت نسبتهم 4,5 % من إجمالي العينة المدروسة، أما عن الثانويين فقد بلغت نسبة 5,6 %، في حين لم يكن ضمن العينة ذوي المستوى الابتدائي والمتوسط.

4.1.3. توزيع العينة حسب المنصب الوظيفي

من خلال ما تم جمعه من بيانات حول العينة وتصنيفها حسب المنصب الوظيفي يتضح لنا توزيع العينة من الشكل الموالي:

الشكل رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي



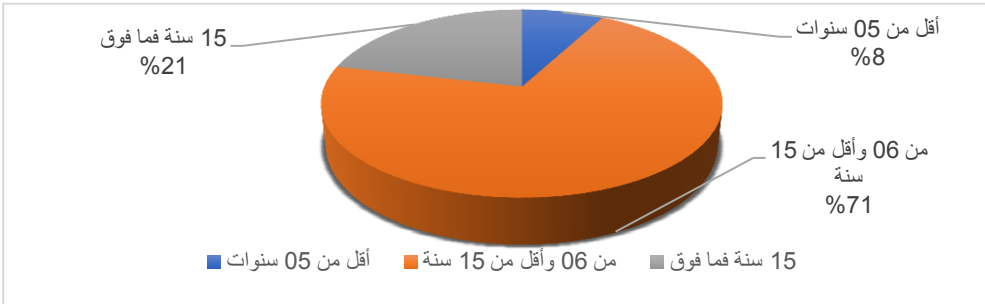
المصدر: من إعداد الباحث بناء على ردود العينة على الاستبيان

يتبين من خلال الشكل (04) أن أغلبية أفراد العينة المدروسة إطارات بنسبة 83,2%، ثم تليها فئة الإطارات السامية بنسبة 11,2%، أما أفراد أعوان التحكم والتنفيذ فقد مثلوا الفئة الأقل من العينة المدروسة بنسبة 5,6%.

5.1.3. توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

من خلال ما تم جمعه من بيانات حول العينة وتصنيفها حسب الخبرة المهنية يتضح لنا توزيع العينة من الشكل الموالي:

الشكل رقم 05: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الباحث بناء على ردود العينة على الاستبيان

يتبين من خلال الشكل (05) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة مهنية من 06 سنوات وأقل من 15 سنة بنسبة تفوق 70%، ثم تليها أفراد عينة الدراسة الذين لديهم خبرة تفوق 15 سنة بنسبة 21,3%، أما أفراد العينة التي تقل خبرتهم عن 05 سنوات فقد قدرت بنسبة 7,9%.

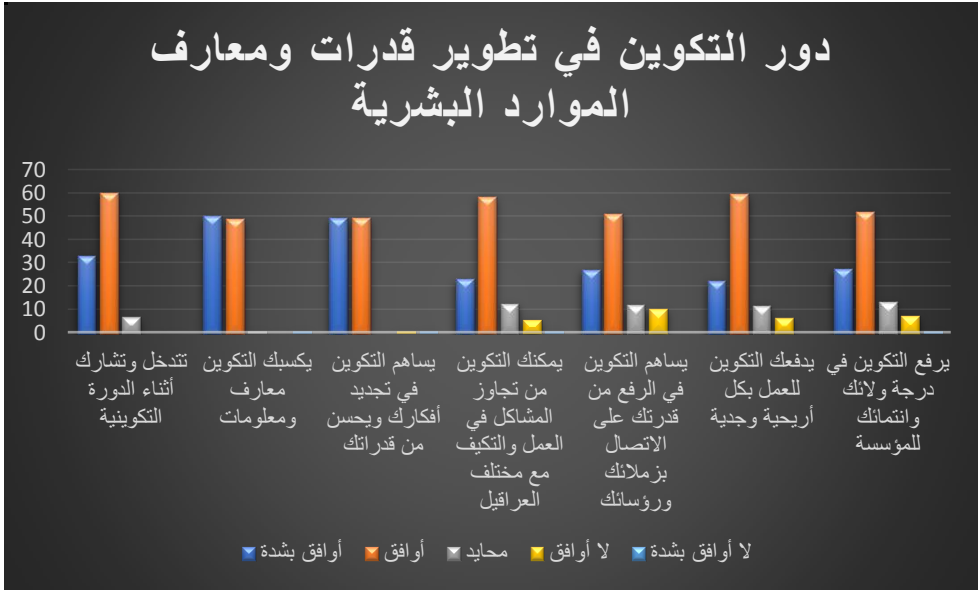
2.3. عرض نتائج القسم الثاني:

يتضمن القسم الثاني من الدراسة الميدانية أربع محاور مرتبطة بإشكالية الدراسة هي على النحو الآتي:

1.2.3. المحور الأول: يخص دور التكوين في تطوير قدرات ومعارف الموارد البشرية، وقد تضمن

07 أسئلة تستوجب خيارات محددة للإجابة من طرف كل فرد من العينة.

الشكل رقم 06: دور التكوين في تطوير قدرات ومعارف الموارد البشرية



المصدر: من إعداد الباحث بناء على ردود العينة على الاستبيان

لإبراز دور التكوين في تطوير قدرات ومعارف الموارد البشرية بالصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، ارتأينا توجيه سبع (07) أسئلة على العينة المختارة، وقد كانت إجاباتهم على النحو التالي:

أكثر من 98 % من عينة الدراسة أكدوا موافقتهم على أن التكوين يكسبهم معارف ومعلومات ويساهم في تجديد أفكارهم ويحسن من قدراتهم، في حين البقية، منهم من نفى ذلك، ومنهم من التزم الحياد وفضل عدم الإجابة.

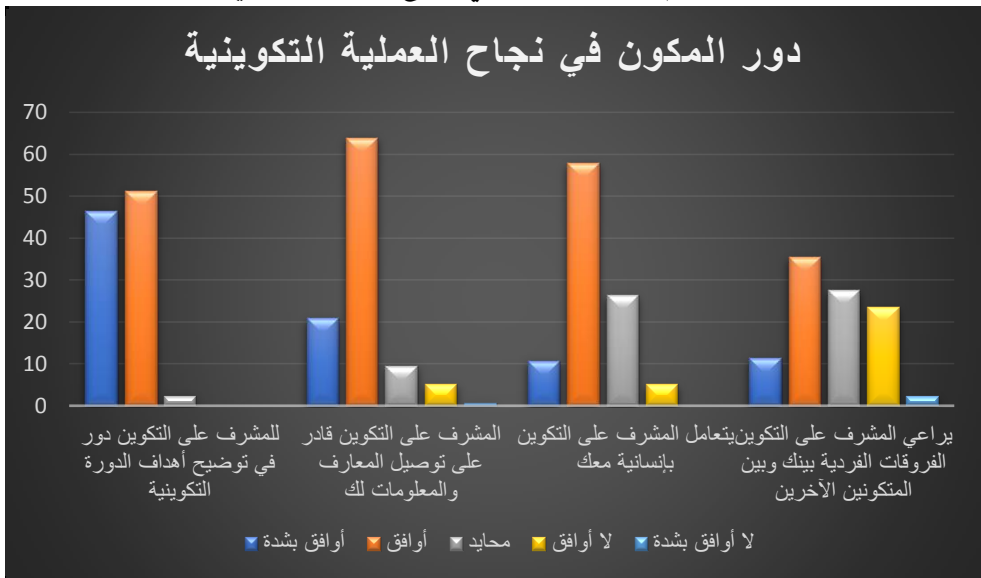
أما عن مساهمة التكوين في الرفع من قدرات العمال على الاتصال بزملائهم ومسؤوليهم في العمل، فقد أكد ما يفوق 78% من أفراد العينة ذلك، في حين نفى 10,1% حصول هذه المساهمة، وامتنع باقي أفراد العينة بنسبة 11,8% عن إبداء رأيهم حول هذه المساهمة. وبما أن غالبية العينة رأت أن التكوين يسهل من عملية الاتصال مع الزملاء والمسؤولين، فقد كانت إجاباتهم جد متقاربة فيما يخص دور التكوين في تجاوز وتخطي المشاكل في العمل والتكيف مع مختلف العراقيل إذ رأى ما يفوق 81% من العينة مساهمة التكوين في تخطي العديد من المشاكل، في حين نفت عينة قليلة بنسبة 6,2% ذلك، أما البقية بنسبة 5,6% فقد التزمت الحياد ولم تجب لا بالنفي ولا بالإثبات.

وبطبيعة الحال بما أن جل أفراد العينة أكدوا دور التكوين في الرفع من قدرات العمال على الاتصال بزملائهم ومسؤوليهم في العمل، وكذا مساهمته في تمكين العمال من تجاوز مشاكل العمل والتكيف معها، فهذا يعني أنهم سيعملون بكل جدية وأريحية، وهذا ما أكدوه من خلال إجاباتهم بنسبة تفوق 82%، في حين نفى 6,2% من العينة ذلك. وبما أن كل هذه الميزات الإيجابية تحصل من جراء عملية التكوين، فهذا حتما سيزيد من تعلق وولاء العمال بمؤسستهم، وهو ما ظهر جليا في إجابة ما يقارب 80% بإثبات ذلك.

ومن هنا يتضح لنا أن للتكوين دور كبير في تطوير قدرات ومعارف المورد البشري وذلك من خلال كسبه معارف ومعلومات جديدة تمكنه من تجديد أفكاره ما يسهل عليه التعامل والاتصال مع كافة العمال سواء كانوا زملاء له أو رؤساء، وبالتالي تزداد الروابط المهنية فيما بينهم، مما يساعد على نقص المشاكل وتخطيها في حالة حدوثها، فيخلق بذلك جوا مناسبا للعمل بكل سلاسة وأريحية وهذا ما يدفع العامل في الأخير إلى تقديم أفضل أداء من حيث الجودة والفعالية.

2.2.3. المحور الثاني: يخص دور المكون في نجاح العملية التكوينية، وقد تضمن 04 أسئلة.

الشكل رقم 07: دور المكون في نجاح العملية التكوينية



المصدر: من إعداد الباحث بناء على ردود العينة على الاستبيان

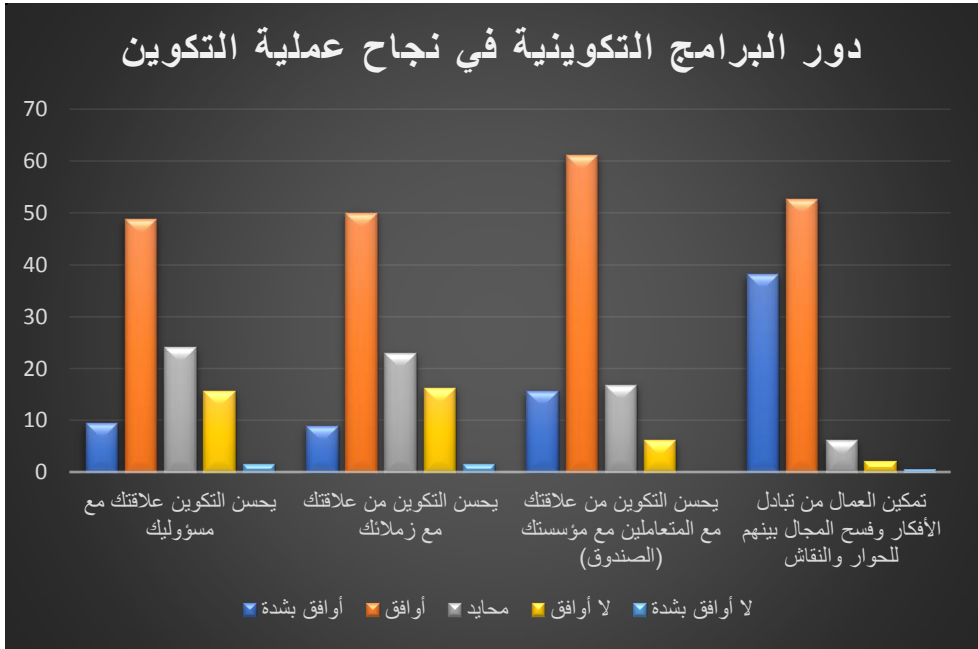
لكي يتسنى لنا معرفة الدور الذي يلعبه المكون في نجاح العملية التكوينية بالصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، قمنا بتوجيه أربع (04) أسئلة على أفراد العينة المختارة، وقد كانت إجاباتهم على النحو التالي:

أكثر من 97% من عينة الدراسة رأوا أن للمشرف على التكوين دور في توضيح أهداف الدورة التكوينية، وأكثر من 84% منهم رأوا أن له القدرة على توصيل المعارف والمعلومات لهم، في حين نفت 5,7% من العينة قدرته على ذلك، أما عن تعامل المشرف على التكوين بإنسانية مع المتكويين فقد أكد 68,6% منهم على حصول ذلك، في حين 5,1% نفوا ذلك أما بقية العينة بنسبة 26,3% فلم يبدوا رأيهم لا بالموافقة أو بعدمها. هذا من جهة، أما من جهة مراعاة المشرف على التكوين للفروقات الفردية بين المتكويين فقد أكد ما يقارب نصف العينة من حصول هذه المراعاة، في حين أكثر من ربع العينة 27,6% كانوا حياديين ولم يؤكدوا ولم ينفوا مراعاة المكون لتلك الفروقات، أما الربع المتبقي 25,8% من العينة فقد نفوا تلك المراعاة. ومن خلال ما تم عرضه من نتائج يتأكد لنا أن للمشرف على التكوين دور بارز في نجاح العملية التكوينية، إذ من خلاله وللهولة الأولى لبداية التكوين يقوم بتوضيح الأهداف المرجوة من التكوين، كما أنه يفسح المجال أمام المتكويين من خلال إثارة النقاش إلى توصيل أكبر قدر من المعارف والمعلومات لهم، طبعاً مع مراعاة الفروقات الفردية بين كافة المجموعة والتعامل بكل إنسانية معهم. هذا كله يزيد من تأثيره عليهم، وبالتالي يحفزهم على استغلال دورتهم التكوينية لكسب معلومات وأفكار جيدة تسمح لهم بتحسين مهاراتهم وقدراتهم ما ينعكس إيجاباً على أدائهم.

3.2.3. المحور الثالث: يخص دور البرامج التكوينية في نجاح عملية التكوين، وقد تضمن

04 أسئلة.

الشكل رقم 08: دور البرامج التكوينية في نجاح عملية التكوين



المصدر: من إعداد الباحث بناء على ردود العينة على الاستبيان

لمعرفة دور البرامج التكوينية في نجاح عملية التكوين بالصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، قمنا بتوجيه أربع (04) أسئلة على العينة المختارة، وقد كانت إجاباتهم على النحو التالي:

أكثر من نصف عينة الدراسة بنسبة 58% أكدوا موافقتهم على أن التكوين يحسن من علاقة العمال مع مسؤوليهم وزملائهم في العمل، في حين نفى أكثر من 17% منهم دور التكوين في تحسين العلاقة مع المسؤولين والزملاء، هذا وقد فضل ما يقارب من ربع العينة المتبقي التزام الحياد وعدم إبداء رأيهم في دور التكوين في تحسين تلك العلاقة.

أما عن دور التكوين في تحسين علاقة العمال مع المتعاملين مع المؤسسة (الصندوق) فقد أكد ما يقارب 77% موافقتهم على ذلك، والتزم 16,9% منهم الحياد وعدم الإجابة لا بالنفي ولا بالإثبات، في حين رأت 6,2% من العينة أن التكوين لا يحسن من علاقة العمال مع المتعاملين.

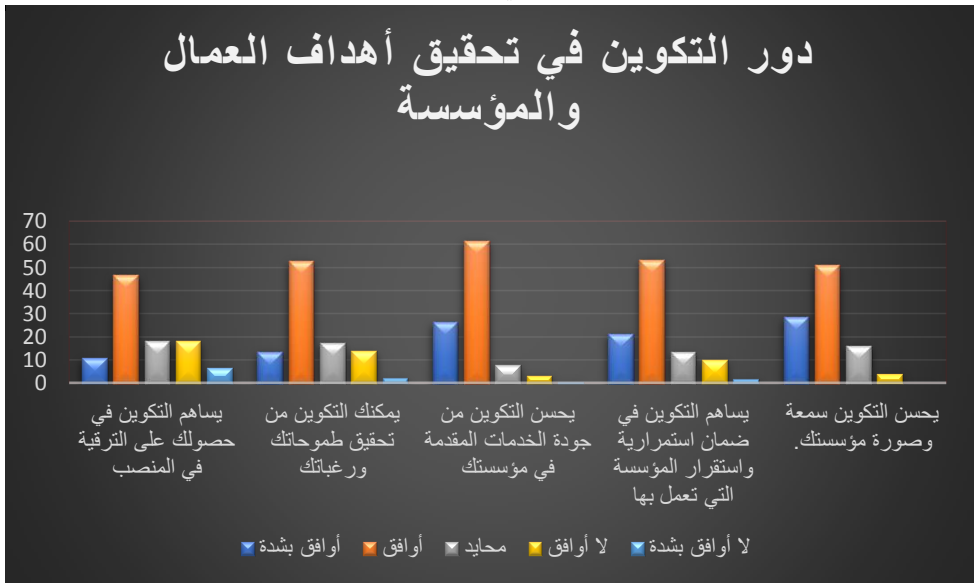
وفيما يخص دور التكوين في تمكين العمال من تبادل الأفكار وفسح المجال بينهم للحوار والنقاش فقد أكد 91% من العينة ذلك، في حين 6,2% من العينة التزموا الحياد، ونفى البقية من أفراد العينة دور التكوين في حصول هذا التمكين.

من خلال النتائج المبينة في المخطط البياني أعلاه، يتضح لنا أن للبرامج التكوينية دور كبير في نجاح عملية التكوين وذلك من خلال اكتساب العمال لمهارات وقدرات اتصال عالية تمكنهم من

التعامل بكل مرونة وسلاسة وأريحية مع بقية العمال بالمؤسسة (الصندوق)، وهذا يعني تحسين العلاقة بين المستفيدين من التكوين ومسؤوليهم وزملائهم في العمل، وحتى مع المتعاملين مع مؤسساتهم، وطبعاً ومن خلال تحسين هذه العلاقات، ستزداد الروابط المهنية قوة وسيتم تغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، وستتضافر كل جهود العمال لتقديم الأفضل أداء وعملاً.

4.2.3. المحور الرابع: يخص دور التكوين في تحقيق أهداف العمال والمؤسسة، وقد تضمن 05 أسئلة.

الشكل رقم 09: دور التكوين في تحقيق أهداف العمال والمؤسسة



المصدر: من إعداد الباحث بناء على ردود العينة على الاستبيان

لتبيان دور التكوين في تحقيق أهداف العمال والصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، قمنا بتوجيه خمس (05) أسئلة على أفراد العينة المختارة، وقد كانت إجاباتهم على النحو التالي:

أكثر من 57% من عينة الدراسة يرون أن التكوين يمكن العمال من الترقية في المنصب، في حين ما يقارب ربع العينة نفت ذلك، أما باقي أفراد العينة ما نسبته 18% فقد التزموا الحياد ولم يجيبوا. أما فيما يخص دور التكوين في تحقيق العمال لطموحاتهم ورغباتهم فقد أكد ما يزيد عن 66% ذلك، في حين رأى ما يزيد عن 16% أن التكوين لا يلعب هذا الدور.

أما من حيث مساهمة التكوين في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف الصندوق، وضمان استمراريته واستقراره، بالإضافة إلى تحسين سمعته وصورته، فقد أكد غالبية أفراد

العينة ذلك، ووافقت نسبتهم 74%، في حين نفى 04% من العينة تحسين كل من جودة الخدمات المقدمة وسمعة الصندوق بفضل التكوين، ونفى ما يقارب 12% من العينة مساهمة التكوين في ضمان استمرارية واستقرار الصندوق.

يتضح من النتائج المبينة أن للتكوين دور في تحقيق أهداف العمال والمؤسسة معا، فمن جانب العامل فإن تكوينه يسمح له باكتساب معارف ومهارات وخبرات جديدة تجعله الأقدر والأولى للحصول على الترقية في المنصب، وهذا ما يمكنه من تحقيق طموحاته ورغباته الشخصية والمهنية، وبالتالي تحقيقه للرضا الوظيفي ما يدفعه ويحفزه إلى تقديم أفضل أداء. وهذا بطبيعة الحال ما ينعكس إيجابا على المؤسسة (الصندوق)، فتحقيق الفعالية في أداء المورد البشري يعني تقديم خدمة ذات جودة عالية من طرف الصندوق، وهذا ما يجلب العملاء ويحقق رضاهم فتترسخ سمعة طيبة لديهم عن الصندوق، وبالتالي تزداد ربحيته فيضمن بذلك استمراريته واستقراره في المستقبل.

4. الخاتمة

أصبح التكوين اليوم في المؤسسة يحظى بأهمية كبيرة، في حين كان فيما مضى ينظر له على أنه إسراف وهدر للأموال، ولكن بزيادة حدة المنافسة، وبالرغم من امتلاك المؤسسات لمختلف الموارد، إلا أنه دائما كان المورد البشري يصنع الفارق، ومن هنا فقد عمدت كل مؤسسة ترغب في تحقيق أهدافها وضمان بقائها واستمراريتها، إلى الاستثمار في مواردها البشرية، لأنها رأت في الأخير أن تحسن أداء المؤسسة ككل مرهون بأداء مواردها البشري، وأن هذا التحسن لن يتأتى إلا بتكوين هذا الأخير.

ومن خلال دراستنا هذه توصلنا إلى النتائج التالية:

- يؤدي التكوين إلى تحسين مستوى أداء الموارد البشرية.
- يؤثر التكوين بصفة مباشرة على أداء الأفراد، وينعكس هذا إيجابا على أداء المؤسسة ككل.
- يحقق التكوين الرضا الوظيفي للأفراد، ما يرفع من درجة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة، وهذا ما يولد لديهم الرغبة في تقديم أداء متميز وفعال.

نتائج الدراسة التطبيقية:

من خلال دراستنا الميدانية التي أجريناها بوكالات الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة توصلنا إلى النتائج التالية:

- للتكوين دور في تطوير قدرات ومعارف الموارد البشرية بالصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، وهذا ما لمسناه من خلال المقارنة بين مهارات العمال المستفيدين من التكوين مع غيرهم.
- نجاح العملية التكوينية مرهون بمدى جدية وفعالية المشرف على عملية التكوين، وكذا نوعية البرامج التكوينية المعدة من طرف المؤسسة.
- التكوين هو الاستثمار الحقيقي الذي من خلاله تحقق المؤسسة أفضل العوائد.

اختبار الفرضيتين:

بالنسبة لاختبار الفرضيتين فقد تم التوصل من خلال نتائج الاستبيان إلى إثبات الفرضية الثانية التي تنص على أنه للتكوين أثر إيجابي ويرفع من أداء الموارد البشرية. إذ أن فعالية هذا الأخير مرهونة بمدى تبني المؤسسة وإيمانها بدور التكوين في تحقيق هذه الفعالية. هناك جملة من التوصيات نذكرها على النحو التالي:

- ضرورة إشراك الموارد البشرية عند اختيار البرامج التكوينية وفقا لاحتياجاتهم ورغباتهم.
- محاولة برمجة دورات تكوينية متوسطة وطويلة المدى حتى يتسنى للمستفيدين الحصول على معلومات أكثر، ولم لا يصبح البعض منهم هم المشرفين على التكوين في المستقبل.
- تعميم التكوين على مختلف فئات العمال، خاصة أعوان التنفيذ والتحكم، وهذا من شأنه إعطاء فرص أكبر لهم حتى يطوروا من قدراتهم ومهاراتهم ما ينعكس إيجابا على المؤسسة في الأخير.
- الاعتماد على التكوين عن بعد إلى جانب التكوين الحضوري، والذي من شأنه الاقتصاد في الجهد والوقت والموارد المالية.

قائمة المراجع:

Bibliographie

- إبراهيم بن يحيى. (جوان، 2015). أداء المورد البشري في ظل إدارة الجودة الشاملة. *مجلة الاقتصاد الصناعي*(12)، الصفحات 258-259.
- جواد عمر بلخير. (2009). دور التكوين في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة الشركة الجديدة لصناعة الخزف الصحي CERAMIR بالرمشي تلمسان. *أطروحة ماجستير*، 38-39. الجزائر: جامعة تلمسان.
- حكيم لوح، و بلقاسم دواح. (09، 2020). قياس مدى رضا رؤساء الدوائر والمصالح عن آلية عقود التكوين قبل التوظيف - دراسة حالة مديرية GPDF بمؤسسة سوناطراك. *مجلة المالية والأسواق*، 07(03)، صفحة 296.
- خضير كاظم حمود، و ياسين كاسب الخرشة. (2013). *إدارة الموارد البشرية*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- خيرة قوبع. (03، 2022). الاستثمار في الموارد البشرية في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة حالة مؤسسة ميناء مستغانم. *مجلة المالية والأسواق*، 09(01)، صفحة 471.
- رافدة الحريري. (2014). *اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- سبرينة مانع. (2015). أثر إستراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات. *أطروحة دكتوراه علوم*، 108. الجزائر: جامعة بسكرة.
- سعد عامر أبو شندي. (2015). *إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية*. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- عبد الله عدنان، و كريم قاسم. (ديسمبر، 2020). العدالة التنظيمية وأثرها في أداء الموارد البشرية في معمل المصبرات الجديد NCA. *مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية*، 11(03)، صفحة 202.
- فريد خميلي. (جانفي، 2014). التدريب كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية - دراسة حالة مجمع صيدال فرع فارمال بعنابة. *مجلة الاستراتيجية والتنمية*، 04(06)، صفحة 72.
- محمود بوقطف. (2014). التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية - دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور بخنشلة. *أطروحة ماجستير*، 94. الجزائر: جامعة بسكرة.

نادر أحمد أبو شيخة. (2013). *إدارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات عملية*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

نصر الدين عشوي. (2015). *إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

يزيد براف، و بشير عامر. (2019). دور تسيير المسار المهني في تنمية الكفاءات البشرية في الإدارات العمومية. *مجلة المالية والأسواق*، 06(01)، صفحة 441.